

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNA SISTEM INFORMASI**

**(Studi Kasus Implementasi Sistem Informasi RPPS di Universitas  
Muhammadiyah Surakarta)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Oleh:**

**DIAN LESTARI**  
**B 200 080 098**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN AKUNTANSI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2 0 1 3**

## PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA SISTEM INFORMASI (Studi Kasus Implementasi Sistem  
Informasi RPPS di Universitas Muhammadiyah Surakarta)**

Yang di tulis oleh: Dian Lestari, NIM: B 200 080 098

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk  
diterima.

Surakarta, September 2013

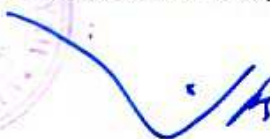
Pembimbing,



(Dr. Triyono, SE., M.Si,Ak.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, SE.,M.Si,Ak.)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DIAN LESTARI  
NIRM : B 200 080 098  
Jurusan : AKUNTANSI  
Judul Skripsi : FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH  
: TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM  
: INFORMASI (Studi Kasus Implementasi Sistem Informasi  
: RPPS di Universitas Muhammadiyah Surakarta)  
:

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,.....Oktober. 2013.....

Yang membuat pernyataan,

DIAN LESTARI

## MOTTO

- ❖ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

(QS.Al-Insyirah:6-8)

- ❖ Kemarin adalah masa lalu dan masa lalu adalah sejarah yang dapat dijadikan contoh bagi kita. Hari ini adalah perjuangan untuk masa depan dan masa depan adalah cita-citaku.

(Kahlil Gibran)

- ❖ Jadilah seperti pohon kurma; tinggi cita-citanya, kebal dari penyakit, dan bila dilempari dengan batu, ia akan membalas dengan buah kurmanya.

(DR. Aidh al-Qarni)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya ini:

- Bagi Allah SWT, sang pemberi hidup bagi makhluk kecil ini.

- Bapak dan Ibu Tercinta

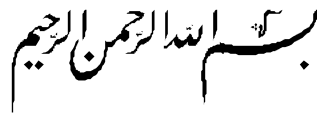
Untuk setiap untaian do'a yang tulus, dan telah membesarkan dengan kasih sayang yang tak akan pernah ada habisnya, dan juga telah menanamkan benih cinta terhadap budi pekerti luhur

- Sahabat-sahabatku Terkasih

Terimakasih atas indahnya persahabatan sejati yang telah kalian ukir dalam kehidupanku,

- Almamaterku, *Universitas Muhammadiyah Surakarta*

## KATA PENGANTAR



*Assalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh*

Dengan mengucapkan *Alhamdulillah*, kami panjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Taufik, Rahmat serta Hidayah-Nya kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul: **FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI (Studi Kasus Implementasi Sistem Informasi RPPS di Universitas Muhammadiyah Surakarta).**

Skripsi ini disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1 Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta (FE UMS). Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh Karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta dan sekaligus sebagai Pembimbing yang telah memberikan izin dalam penyusunan skripsi ini serta koreksinya demi kesempurnaan skripsi ini.
2. Bapak Fatchan Achyani, S.E. Ak. M.Si., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan izin dalam penyusunan skripsi.
3. Bapak Drs. Mochammad Abdul Aris, selaku Pembimbing Akademik Surakarta yang telah memberikan saran dan arahan selama mengikuti studi di

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak dan ibu responden dan seluruh staf di lingkungan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner dan telah turut serta memperlancar dalam proses penelitian untuk penyelesaian skripsi ini.
5. Ayah dan Bunda, tiada pernah cukup kertas dan kata untuk mewakili ucapan terimakasihku kepada kalian.
6. Sahabat-sahabatku di kampus, yang tidak disebutkan satu persatu, terimakasih atas semua saran serta persahabatan sejati yang telah diberikan kepada penulis selama ini.
7. Teman-teman angkatan '08 khususnya kelas C, aku senang bisa menjadi bagian dari kalian semua.
8. Dan semua pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis hanya dapat mengharapkan semoga amal baik tersebut akan mendapat Rahmat dan Karunia dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak sebagaimana mestinya.

*Wassalammualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Surakarta, Juli 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
ABSTRAKSI .....	xii
 BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
 BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Tinjauan tentang Sistem Informasi .....	8
1. Pengertian Sistem .....	8
2. Pengertian Sistem Informasi .....	7
B. Sistem Informasi RPPS dan Kinerja Sistem Informasi RPPS .....	19
C. Kepuasan atas Sifat-sifat Sistem Informasi RPPS .....	20



D. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kinerja RPPS .....	21
E. Kerangka Pemikiran .....	25
F. Perumusan Hipotesis .....	25
BAB III METODE PENELITIAN .....	28
A. Populasi, Sampel dan Metode Pengambilan Data .....	28
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel. ....	29
C. Jenis dan Sumber Data .....	32
D. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	32
E. Teknik Analisis Data .....	33
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	40
A. Hasil Pengumpulan Data .....	40
1. Teknik Pengumpulan Data .....	40
2. Deskripsi Responden. ....	41
3. Uji Instrumen Penelitian .....	43
B. Hasil Analisis Data .....	47
1. Uji Asumsi Klasik .....	47
2. Pengujian Hipotesis .....	49
C. Pembahasan Hasil Analisis .....	55
BAB V PENUTUP .....	60
A. Simpulan .....	60
B. Keterbatasan .....	61
C. Saran .....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Hubungan antara Tingkatan Sistem Informasi dengan Perang- kat Pendukungnya.....	16
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran.....	25

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1. Kuestioner dan Tingkat Pengembaliannya .....	41
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Menurut Usia .....	42
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan .....	42
Tabel IV.5 Karakteristik Responden Menurut Masa Kerja.....	43
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kemampuan teknik dari personel	44
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Variabel Dukungan Manajemen Puncak..	44
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Variabel Formalisasi Pengembangan Sistem	45
Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas Variabel Program Pelatihan dan Pendidikan	45
Tabel IV.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna .....	46
Tabel IV.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	47
Tabel IV.12 Hasil Uji Normalitas .....	47
Tabel IV.13 Hasil Uji Multikolinearitas .....	48
Tabel IV.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	49
Tabel IV.15 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	50

## ABSTRAKSI

Tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi (implementasi sistem informasi RPPS di Universitas Muhammadiyah Surakarta).

Penelitian ini merupakan penelitian jenis survei dengan memberikan kuesioner secara langsung kepada responden yaitu pegawai atau karyawan pengguna sistem informasi RPPS di Universitas Muhammadiyah Surakarta sebanyak 62 orang dan diolah menggunakan program *SPSS versi 16.00*. Alat analisis yang digunakan dengan analisis regresi, uji t, dan uji F.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kemampuan teknik dari personal terhadap kepuasan pengguna sistem informasi RPPS pada kepuasan pengguna sistem informasi RPPS pada karyawan Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2) Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kemampuan teknik dari personal terhadap kepuasan pengguna sistem informasi RPPS pada kepuasan pengguna sistem informasi RPPS pada karyawan Universitas Muhammadiyah Surakarta; 3) Ada pengaruh signifikan antara formalisasi pengembangan sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi RPPS pada kepuasan pengguna sistem informasi RPPS pada karyawan Universitas Muhammadiyah Surakarta; dan 4) Tidak ada pengaruh signifikan antara antara program pelatihan dan pendidikan pemakai terhadap kepuasan pengguna sistem informasi RPPS pada kepuasan pengguna sistem informasi RPPS pada karyawan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

***Kata Kunci: Kemampuan teknik dari personal, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem, program pelatihan dan pendidikan pemakai, kepuasan pengguna sistem informasi.***